ÍNDICE

Objeto do contrato · · · · · 1
Duração do contrato · · · · · 1
Instalações e utilização · · · · · 1
Preços e condições comerciais · · · · · 1
Serviço ao Cliente · · · · · 1
Medição e leitura · · · · · 2
Faturação · · · · · 2
Pagamento · · · · · 3
Prestação de caução · · · · · 3
Interrupção de fornecimento · · · · · 3
Registo de cliente com necessidades especiais e económicamente vulnerável · · · 3
Dados pessoais e outras informações · · · · · 3
Comunicações e reclamações · · · · · 4
Modificações ao Contrato · · · · · 4
Cessação do Contrato · · · · · 4
Cessão da posição contratual · · · · · 4
Resolução de conflitos · · · · · 4
Legislação e regulamentação aplicáveis · · · · · 4

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. As presentes Condições Gerais estabelecem os termos e condições aplicáveis ao fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, pela Galp Power, S.A., doravante designada por Galp Power ou Comercializador, para consumo nas instalações e pontos de entrega identificados nas Condições Particulares, de acordo com a potência contratada e/ou o escalão de consumo nelas previstos.
1.2. O fornecimento de eletricidade e/ou gás natural rege-se ainda pelas Condições Particulares acordadas com o Cliente, as quais em conjunto com as presentes Condições Gerais constituem o Contrato de Fornecimento de Energia com o Cliente.
1.3. O presente Contrato pode ainda incluir a prestação ao Cliente de serviços adicionais Comfort (Home ou Care), caso a respetiva opção conste indicada nas Condições Particulares, sendo, nesse caso, também aplicáveis as condições gerais do serviço adicional contratado.

2. DURAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O contrato tem a duração de 1 (um) ano, contado a partir da data de início do período de fornecimento, previsto na Cláusula 2.2., sendo automática e sucessivamente renovado por iguais períodos, caso nenhuma das Partes se oponha à renovação, através de notificação escrita enviada à outra, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data do seu termo inicial ou de qualquer uma das suas renovações.
2.2. O período de fornecimento começa na data de início do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, consoante a que ocorrer em primeiro lugar, correspondente à data de aceitação comunicada pelo Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador (GPMC).
2.3. O início do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, em relação a cada uma das instalações e pontos de entrega identificados nas Condições Particulares, individualmente considerados, está dependente da verificação dos seguintes requisitos:
a) Os pontos de entrega reunirem todas as condições legais e regulamentares de acesso ao fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por comercializadores livres, incluindo os procedimentos de mudança de comercializador; e,
b) As instalações de utilização de eletricidade e/ou gás natural do Cliente reunirem as condições técnicas e de segurança adequadas, nos termos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis; e,
c) No caso do fornecimento de gás natural, a apresentação, pelo Cliente, do relatório e certificado de inspeção, quando aplicável.
2.4. Para efeitos do disposto na alínea c) da Cláusula 2.3., sempre que, previamente à celebração do presente Contrato, as instalações de utilização de gás natural do Cliente se encontrarem desligadas ou tenha havido modificação da titularidade das mesmas, estas deverão, nos termos legais aplicáveis, ser submetidas a uma inspeção, a realizar por entidade inspetora reconhecida e credenciada pela Direção-Geral de Energia e Geologia ("DGEG") e a promover pelo Cliente, que suportará os respetivos encargos.

3. INSTALAÇÕES E UTILIZAÇÃO

3.1. O Cliente tem, para todos os efeitos legais, a direção efetiva das instalações identificadas nas Condições Particulares e dos equipamentos utilizadores de eletricidade e/ou gás natural, utilizando-os no seu próprio interesse, pelo que é o único responsável pela sua correta instalação, operação e manutenção, sendo-lhe imputáveis quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da respetiva utilização.
3.2. Cabe ainda ao Cliente assegurar que sejam efetuadas as inspeções periódicas e outras condições necessárias, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis, designadamente sempre que a instalação de utilização seja objeto de quaisquer alterações ou reparações, incluindo nos casos em que as instalações se encontrem nas partes comuns de condomínios ou imóveis constituídos em regime de propriedade horizontal.
3.3. Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de gás natural, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e imediatamente comunicar a ocorrência à Galp Power ou diretamente ao respetivo Operador da Rede de Distribuição (ORD).
3.4. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga o fornecimento de gás natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e a certificação, por entidade inspetora, de que a instalação pode voltar a ser abastecida.
3.5. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.4. e demais situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o Cliente deve permitir, mesmo sem qualquer aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do representante do ORD devidamente identificado.
3.6. O Cliente deve utilizar a eletricidade e/ou gás natural apenas para consumo nas instalações identificadas nas Condições Particulares, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder, alienar ou colocar à disposição de terceiro qualquer dessas energias.
3.7. Para efeitos do disposto na Cláusula 3.6., o abastecimento de eletricidade e/ou gás natural pelo Cliente a partir de uma instalação para outra instalação de utilização distinta das previstas nas Condições Particulares, ainda que seja da sua propriedade ou posse, é considerado cedência a terceiros nos termos da cláusula anterior.

4. PREÇO E CONDIÇÕES COMERCIAIS

4.1. O Cliente obriga-se a pagar o Preço que se encontre definido nas Condições Particulares para cada tipo de energia fornecida ao abrigo do presente Contrato, de acordo com as condições comerciais associadas ao Plano contratado.
4.2. As condições comerciais associadas ao Plano contratado, que sejam referentes à contratação conjunta de eletricidade e gás natural e serviços Comfort, são válidas apenas para a mesma morada de fornecimento.
4.3. As condições comerciais referentes à contratação conjunta de eletricidade e/ou gás natural só são aplicadas e faturadas a partir da data de início de ambos os fornecimentos, sendo consideradas, para cada uma das energias, as respetivas datas de início. Até essa data, aplicar-se-ão as condições comerciais que se encontrarem em vigor para o tipo de energia cujo fornecimento foi já iniciado, que podem ser consultadas através da página da internet www.galpon.pt. ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp Power.
4.4. As condições comerciais resultantes do Plano contratado, constantes das Condições Particulares, são válidas apenas enquanto se mantiver o fornecimento dos produtos de energia e os eventuais serviços adicionais associados ao referido Plano, também identificados nas Condições Particulares.
4.5. O Preço é fixado tendo por base os custos de aquisição de eletricidade e/ou gás natural pela Galp Power e o quadro regulatório estabelecido na legislação e regulamentação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e Direcção Geral de Energia e Geologia (DGEG) vigente à data da celebração do Contrato, bem como nas condições de acesso às redes aplicáveis à mesma data e no perfil de consumo identificado nas Condições Particulares.
4.6. A Galp Power tem o direito de refletir no Preço a pagar pelo Cliente as alterações introduzidas pela ERSE nas tarifas de acesso às redes, as quais serão comunicadas através da fatura emitida após as referidas alterações.

5. SERVIÇO AO CLIENTE

5.1. O serviço de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural pela Galp Power deve obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, nomeadamente os seguintes:
a) Atendimento
A Galp Power disponibiliza aos Clientes os seguintes meios de atendimento: (i) atendimento presencial em centros de atendimento; (ii) atendimento telefónico, cujo custo não pode exceder o de uma chamada local; e (iii) atendimento por escrito, incluindo correio eletrónico.
Os meios de atendimento acima referidos encontram-se devidamente identificados na página da internet www.galpon.pt.
b) Resposta a pedidos de informação e reclamações
Os pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico devem ser respondidos de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de três dias úteis, contado da data da realização do contacto inicial pelo Cliente, salvo motivo devidamente justificado, nos termos do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, quando aplicável.
A Galp Power deve responder aos pedidos de informação recebidos por escrito e às reclamações que lhe sejam dirigidas para os endereços previstos na Cláusula 13.3., no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a data da sua receção.
No caso de apresentação de uma reclamação e na impossibilidade de cumprimento do prazo definido no parágrafo anterior, a Galp Power deve informar o Cliente, através de comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo de resposta expectável e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.
Sempre que recaiam quaisquer dúvidas sobre as instruções, ou não sendo as mesmas suficientemente claras e precisas, a Galp Power reserva-se o direito de solicitar, por escrito e previamente à sua execução, uma confirmação das referidas instruções.

c) Visita combinada
O agendamento da visita combinada, destinada à deslocação do ORD à instalação do Cliente, é efetuado por acordo entre o Cliente e a Galp Power, para o que esta última deve comunicar com o ORD respetivo cujos técnicos efetuarão as visitas. A visita combinada deve ter lugar no intervalo de tempo previamente acordado com o Cliente, de acordo com o disposto nos Regulamentos de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e/ou do Setor do Gás Natural, consoante o caso.
d) Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente
Ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, e efetuados todos os pagamentos devidos, o fornecimento de eletricidade e/ou gás natural deve ser restabelecido nos seguintes prazos, contados do momento da regularização da situação:
i) No prazo de doze horas, para os clientes em baixa tensão normal e/ou domésticos;
ii) No prazo de oito horas, para os restantes clientes e/ou clientes não domésticos.
iii) No prazo de quatro horas, caso o Cliente pague o preço para restabelecimento urgente previsto no Regulamento das Relações Comerciais.
5.2. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.
5.3. O incumprimento do prazo de resposta às reclamações, do prazo expectável de resposta ou do conteúdo mínimo da comunicação intercalar, previstos na alínea b) da Cláusula 5.1., confere ao Cliente o direito a uma compensação no valor de € 5,00 (cinco euros), nos termos definidos nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural.
5.4. Quando houver lugar a um incumprimento dos indicadores de qualidade individual de natureza comercial, a Galp Power fica obrigada a compensar o Cliente na fatura que seja emitida após terem decorrido um máximo de 45 dias contados da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.
5.5. Sempre que houver lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de continuidade de serviço, a Galp Power informa o Cliente e procede ao pagamento do valor de compensação, devida pelo respetivo ORD, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço aplicável, no primeiro trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta.
5.6. Com exceção do valor respeitante ao incumprimento do prazo máximo de resposta a reclamações, definido na Cláusula 5.3., o valor das compensações por incumprimento dos padrões individuais de serviço comercial e de continuidade do serviço é calculado nos termos do disposto nos Regulamentos de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e/ou do Gás Natural, consoante o caso.
5.7. A Galp Power não está obrigada ao pagamento de compensações quando os Clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço, nomeadamente nas seguintes situações:
a) Impossibilidade comprovada de aceder às instalações do Cliente, caso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade;
b) Não disponibilização pelo Cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações, nomeadamente a identificação e morada do local de consumo;
c) Inobservância, pelo Cliente, dos procedimentos definidos regulamentarmente para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações.
5.8. A Galp Power não fica obrigada a suportar qualquer compensação ao Cliente nas situações originadas por casos fortuitos ou de força maior.
5.9. A Galp Power pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, no caso de ausência do Cliente na sua instalação no período de visita combinada ou de assistências técnicas realizadas pelo ORD que tenham origem em avarias situadas nas instalações de utilização do Cliente ou em instalações de utilização coletiva que alimentem as mesmas, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor, calculado nos termos do disposto nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e/ou do Gás Natural. Esta compensação é devida ao respetivo ORD, nos termos da referida regulamentação.
5.10. A Galp Power não assume a responsabilidade por factos ou deficiências ocorridos no contexto da utilização do serviço telefónico ou de correio eletrónico acima referidos, que não lhe sejam diretamente imputáveis.
5.11. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a Galp Power não será contratualmente responsável por quaisquer lucros cessantes ou danos indiretos, incluindo os resultantes de falhas de fornecimento ou de qualidade de serviços prestados, ficando a sua responsabilidade limitada, em qualquer caso, aos danos que resultem do incumprimento com dolo ou culpa grave de obrigações contratuais, por si ou por representantes, agentes, auxiliares ou quaisquer outras pessoas que utilize para o cumprimento das suas obrigações.

6. MEDIÇÃO E LEITURA

6.1. O ORD, o Comercializador e o Cliente têm o direito de efetuar a leitura dos contadores e de verificar os respetivos selos, atribuindo-se a qualquer uma das leituras a mesma relevância para efeitos de faturação, sem prejuízo dos respetivos acertos, no caso de erro de leitura ou de faturação por estimativa.
6.2. A comunicação das leituras pelo Cliente pode ser efetuada através de qualquer dos meios disponibilizados para o efeito pelos ORD de eletricidade e/ou gás natural ou diretamente para a Galp Power, mediante comunicação para os contactos de comunicação de leituras identificados na fatura e na página da internet www.galpon.pt.
6.3. Sem prejuízo do disposto na Cláusula 6.1., os ORD têm a obrigação de realizar leituras dos contadores para assegurar uma faturação baseada em consumos reais.
6.4. Na realização das leituras, o ORD efetuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios adequados:
a) Avisar o Cliente da data em que irá ser realizada a leitura direta do contador;
b) Avisar o Cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do contador.
6.5. Os avisos referidos na Cláusula 6.4. devem conter informação, designadamente sobre os meios disponíveis para o Cliente transmitir os seus dados de consumo, fixando-lhe o prazo para o efeito.
6.6. Se, durante 6 (seis) meses consecutivos, por facto imputável ao Cliente, não for possível o acesso ao contador de gás natural em duas tentativas de leitura, e/ou o acesso ao contador de eletricidade e se o Cliente não fornecer qualquer informação sobre leituras respeitantes aos consumos de eletricidade e/ou gás natural, a Galp Power poderá exigir ao Cliente que este, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proceda à marcação junto do ORD relevante, de uma data para a realização de uma leitura extraordinária, sendo o pagamento dos respetivos encargos da responsabilidade do Cliente, de acordo com os preços aprovados e publicados anualmente pela ERSE.
6.7. A data para a realização da leitura extraordinária deve ser acordada diretamente entre o Cliente e o ORD respetivo ou através da Galp Power.
6.8. Para efeitos do disposto nas Cláusulas 6.6. e 6.7., o ORD pode efetuar, a expensas do Cliente, e no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados da data da respetiva notificação, a interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, verificada qualquer uma das seguintes situações:
a) Impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos contadores de eletricidade e/ou gás natural, nos termos previstos nas Cláusulas 6.6. e 6.7.;
b) Se, acordada a data para a realização da leitura extraordinária, não for possível o acesso ao equipamento de medição para o efeito, por facto imputável ao cliente.
6.9. Os contadores podem igualmente ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o Cliente, o Comercializador ou o ORD suspeitem ou detetem defeito no seu funcionamento.
6.10. Caso, uma vez solicitada e efetuada a verificação extraordinária, nos termos e para os efeitos previstos na Cláusula 6.9., se confirmar que o contador funciona dentro dos limites de tolerância, a responsabilidade pelos respetivos encargos é da entidade que solicitou a verificação extraordinária. Nas restantes situações a responsabilidade é do proprietário do equipamento, nomeadamente o ORD.
6.11. Os erros de medição do consumo resultantes de qualquer anomalia verificada no contador, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa dos fornecimentos efetuados durante o período em que a anomalia se verificou e nos termos previstos nos Guias de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (GMLDD) do Sector Eléctrico e do Gás Natural, aprovados pela ERSE.

7. FATURAÇÃO

7.1. A faturação é realizada mensalmente, salvo se outra periodicidade for acordada nas Condições Particulares.
7.2. A fatura emitida pela Galp Power deve descriminar o preço a pagar pelo consumo de gás natural e/ou eletricidade, escalão de consumo e/ou potência contratada no período de consumo em causa, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, de impostos especiais sobre o consumo e de quaisquer outros impostos, taxas, encargos ou contribuições previstos na lei no momento da emissão da fatura, identificando os encargos relativos às tarifas de acesso às redes e, no caso do fornecimento de eletricidade, os custos referentes a medidas de política energética, de sustentabilidade e de interesse económico geral.
7.3. Para além das informações constantes da Cláusula anterior, e no caso do fornecimento de eletricidade, a Galp Power deve disponibilizar ao Cliente, na fatura, na documentação que a acompanhe ou no respetivo sítio na internet, a seguinte informação:
a) Fontes de energia primária utilizada e, no caso da eletricidade, a contribuição de cada fonte de energia para o total de eletricidade adquirida;
b) Os impactes ambientais correspondentes aos fornecimentos de eletricidade e/ou gás natural, designadamente produção de resíduos radioativos e emissões de CO2, em micrograma/KWh e grama/KWh, respectivamente;
c) As fontes de consulta em que se baseiam as informações disponibilizadas ao público sobre os impactos ambientais resultantes da produção de eletricidade comercializada.
7.4. A faturação de eletricidade e/ou gás natural pode ter por base a informação sobre os dados do consumo efetivo disponibilizada pelo ORD respetivo, pelo Cliente ou, no caso de falta de leitura do equipamento de medição nos 5 (cinco) dias anteriores ao final do período de faturação, uma estimativa do consumo.
7.5. Para efeitos de cálculo da estimativa de consumo e sempre que a mesma não seja comunicada pelo ORD, a Galp Power utilizará:
a) No caso do fornecimento de eletricidade e na falta de indicação em contrário dada pelo Cliente, o método de estimativa A – "Perfil", que tem por base o consumo médio diário e o perfil de consumo do Cliente, nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Energia Elétrica. Assiste ao cliente o direito de optar pelo método de estimativa B - "Valor fixo", que permite a faturação por um valor de consumo médio mensal previamente indicado pelo Cliente, bastando ao Cliente, para o efeito, comunicar o exercício dessa opção à Galp Power. Caso no decurso do período contratual a estimativa de consumo anterior se revele desajustada, face às leituras reais comunicadas pelo ORD, a Galp Power poderá propor ao cliente uma revisão do valor fixo mensal;
b) No caso do fornecimento de gás natural, o método de estimativa "histórico homólogo simples", que tem por base o consumo médio diário registado no período homólogo do ano anterior ou, caso o Cliente tenha um histórico de leitura inferior a duas leituras reais, tenha ocorrido uma mudança de titular ou uma alteração da capacidade contratada, o consumo médio diário característico do perfil de consumo aplicável ao escalão do Cliente.
7.6. Os eventuais acertos decorrentes das estimativas do consumo ou erros de medição devem ser repercutidos na primeira fatura emitida após a leitura dos equipamentos de medição ou correção dos erros, consoante o caso.
7.7. A fatura emitida é enviada para o endereço postal ou eletrónico do Cliente, consoante a modalidade escolhida, constante das Condições Particulares.
7.8. A escolha pela fatura eletrónica, no momento da celebração do Contrato ou em qualquer altura durante a sua execução, implica o reconhecimento e aceitação expressa do Cliente em receber as faturas exclusivamente em formato eletrónico, observadas as respetivas exigências legais, deixando assim de estar disponível e de ser enviada a fatura convencional em papel.

7.9. O Cliente que escolha a faturação eletrónica obriga-se a manter a sua caixa de correio eletrónico disponível para a respetiva receção e a comunicar de imediato qualquer alteração de endereço de correio eletrónico indicado no momento da adesão ao referido serviço.
7.10. A Galp Power pode, a qualquer momento, suspender e/ou cancelar este formato de faturação, nomeadamente em caso de impossibilidade de entrega da mesma na caixa de correio eletrónico indicada pelo Cliente, podendo ainda, a qualquer momento, solicitar a confirmação de qualquer elemento fornecido pelo Cliente.
7.11. O Cliente pode solicitar o cancelamento do serviço de fatura eletrónica, através de qualquer um dos meios de atendimento presencial, telefónico e eletrónico indicados na página da internet www.galpon.pt.
7.12. A interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por facto imputável ao Cliente não suspende a faturação de quaisquer encargos a que a Galp Power esteja obrigada a suportar, nos termos da lei e regulamentação aplicáveis, nomeadamente dos termos fixos de eletricidade e/ou gás natural.
7.13. Sempre que as condições de abastecimento no local de consumo, nomeadamente as condições técnicas da instalação de gás natural, obriguem ao fornecimento do gás a uma pressão de fornecimento diferente da pressão de referência, o consumo é corrigido por um fator multiplicador, de acordo com a seguinte fórmula:
volume a faturar = (pressão absoluta de fornecimento / pressão de referência) x consumo
em que:
pressão de referência = 1,034 bar
consumo é a diferença entre duas leituras, reais ou estimadas, consecutivas.

8. PAGAMENTO

8.1. O Cliente deve pagar a quantia devida nos termos da fatura emitida, por meio de débito direto, pagamento por multibanco ou diretamente nos balcões e lojas disponibilizados para o efeito pela Galp Power, consoante a modalidade escolhida nas Condições Particulares.
8.2. O prazo de pagamento da fatura é de 21 (vinte e um) dias contados a partir da data da sua emissão.
8.3. No caso de Clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal nos termos do disposto nos Decretos-Lei n.ºs 138-A/2010, de 28 de dezembro, e 101/2011, de 30 de setembro, na redação atualmente em vigor, o prazo de pagamento da fatura previsto na Cláusula 8.2. é alargado para 31 (trinta e um) dias.
8.4. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, à obrigação de prestação de caução ou à cessação do presente Contrato, nos termos previstos nas presentes Condições Gerais.
8.5. Os juros moratórios são calculados à taxa legal, a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado na conta bancária da Galp Power, devendo ser incluídos, de forma discriminada, na fatura seguinte à data de realização do pagamento da dívida a que respeitam.

9. PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

9.1. Verificando-se a interrupção do fornecimento de gás e/ou eletricidade por facto imputável ao Cliente, designadamente nas situações previstas na Cláusula 10.ª, a Galp Power pode exigir-lhe a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato.
9.2. Quando prestada a caução, se o Cliente, uma vez regularizada a dívida vencida, optar pelo sistema de débito direto como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuadamente durante o período de 2 (dois) anos, a caução será devolvida.
9.3. Salvo diferente acordo celebrado por escrito entre as Partes, a caução é prestada em numerário, cheque, transferência eletrónica, garantia bancária ou seguro-caução.
9.4. O valor da caução corresponderá a 51 dias de consumo calculados com base nos valores médios de faturação do Cliente, verificados nos últimos 12 meses.
9.5. No caso de o Cliente não dispor de um histórico de consumo de pelo menos 12 (doze) meses, o valor da caução referido na Cláusula 9.4. será calculado tendo por base o padrão de consumo estimado do Cliente.
9.6. A Galp Power poderá utilizar o valor da caução, mediante o respetivo acionamento, para regularizar o valor de qualquer montante em dívida, sempre que o Cliente, interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de incumprimento decorridos 5 (cinco) dias úteis a contar da data da referida interpelação.
9.7. Uma vez acionada a caução, a Galp Power pode exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.

10. INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO

10.1. O fornecimento de eletricidade e/ou gás natural será efetuado de modo permanente e contínuo, só podendo ser interrompido nos termos legais e regulamentares aplicáveis, designadamente por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável, conforme previsto nos Regulamentos das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural e/ou do Setor Elétrico.
10.2. Sem prejuízo do direito à aplicação de juros de mora, previsto na Cláusula 8.4., em caso de falta de pagamento atempado de uma fatura relativa ao fornecimento eletricidade e/ou gás natural, dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação, bem como em caso de falta de prestação ou de atualização de caução, quando exigível, a Galp Power pode também solicitar ao respetivo ORD a interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural, com fundamento na verificação de facto imputável ao Cliente.
10.3. O disposto na Cláusula 10.2. é igualmente aplicável quando ocorra uma falta de pagamento atempado de quantias devidas por correção de valores na sequência de procedimento fraudulento, entendendo-se como tal qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição, o qual constitui uma violação do presente Contrato.
10.4. Nos casos previstos nas Cláusulas 10.2. e 10.3., a interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural só pode ter lugar após o Cliente ter sido advertido, por escrito, incluindo através de correio eletrónico no caso de o Cliente o ter disponibilizado previamente, com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que irá ter lugar a interrupção.
10.5. No caso dos clientes economicamente vulneráveis, o prazo de pré-aviso estabelecido na Cláusula 10.4. anterior é no mínimo de 15 (quinze) dias úteis.
10.6. Do pré-aviso previsto nas Cláusulas 10.4. e 10.5. devem constar o motivo da interrupção do fornecimento, os meios ao dispor do Cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento, bem como os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento devidos por facto imputável ao Cliente.
10.7. A interrupção do fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por facto imputável ao Cliente, com base na verificação de alguma das situações previstas nas Cláusulas 10.2 e 10.3, não suspende a faturação e obrigação de pagamento dos termos fixos de eletricidade e/ou gás natural.

11. REGISTO DE CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS E ECONOMICAMENTE VULNERÁVEL

11.1. Caso o Cliente pretenda a sua inscrição como cliente com necessidades especiais, deverá solicitar à Galp Power, que transmitirá essa solicitação ao ORD, a quem cabe o respetivo registo, nos termos e para os efeitos do disposto nos Regulamentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e/ou do Setor do Gás Natural.
11.2. O pedido de registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.
11.3. De acordo com o disposto na regulamentação aplicável, por cliente com necessidades especiais, entende-se:
a) No âmbito do fornecimento de gás natural, o cliente com limitações no domínio da visão, da audição, comunicação oral e do olfacto, que impossibilitem a identificação do gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência;
b) No âmbito do fornecimento de eletricidade, o cliente com limitações no domínio da visão, da audição, comunicação oral e da mobilidade, bem como o cliente cujas alterações nas funções ou estrutura do corpo estejam dependentes de equipamento, produtos ou tecnologia de natureza médica e de funcionamento elétrico, ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência;
11.4. O pedido a que se refere a Cláusula 11.1. deverá ser instruído com os comprovativos da respetiva situação, identificada na Cláusula 11.3., e com a indicação de qual o meio de comunicação adequado às especificidades do Cliente.
11.5. No caso de cliente com necessidades especiais com incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.
11.6. Sempre que o Cliente reúna as condições legais que lhe permita beneficiar da tarifa social de eletricidade e/ou gás natural, previstas, respetivamente, nos Decretos-Lei n.ºs 138-A/2010, de 28 de dezembro, e 101/2011, de 30 de setembro, na redação em vigor, deverá requerer a condição de cliente economicamente vulnerável à Galp Power, a quem cabe proceder a essa verificação e agir em conformidade, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

12. DADOS PESSOAIS E OUTRAS INFORMAÇÕES

12.1. A Galp Power fica autorizada a proceder ao tratamento dos dados pessoais do Cliente nos termos previstos no presente Contrato.
12.2. Os dados recolhidos são processados automática e informaticamente e são da responsabilidade da Galp Power, destinando-se à gestão comercial e administrativa do seu Contrato, incluindo a gestão de cobranças e recuperação de créditos, podendo, para esse efeito, ser disponibilizados aos prestadores de serviços da Galp Power, bem como aos operadores das redes.
12.3. Em caso de autorização pelo Cliente, os referidos dados, incluindo as informações respeitantes ao seu perfil de consumo de eletricidade e/ou gás natural, poderão ainda ser utilizados para a realização de ações comerciais da Galp Power, nomeadamente envio de informações, notícias e promoções relacionadas com os bens e serviços objeto do presente Contrato, e transmitidos, com essa finalidade, a empresas do seu grupo empresarial.
12.4. Nos termos da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, é garantido ao Cliente o direito de acesso, alteração ou eliminação dos dados, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para fins comerciais, através de contacto telefónico para a linha de atendimento comercial 808503030 ou contacto por escrito para a seguinte morada e/ou endereço eletrónico: apartado 4039 EC São Domingos de Benfica, 1501-001 Lisboa ou galpon@galpenergia.com.
12.5. Para efeitos de prova das transações comerciais ou de qualquer comunicação efetuada no âmbito da relação contratual, a Galp Power pode gravar as comunicações telefónicas, mediante informação prévia ao Cliente e recolha do seu consentimento. A Galp Power pode manter as referidas gravações pelos prazos legais de conservação aplicáveis, comprometendo-se a salvaguardar a segurança das mesmas.
12.6. Qualquer alteração dos elementos constantes do Contrato relativos à identificação do Cliente deve ser comunicada por este à Galp Power mediante notificação por escrito, por telefone ou presencialmente em qualquer balcão ou loja da Galp Power, no prazo de 30 dias a contar da data da alteração, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pela Galp Power.

13. COMUNICAÇÕES E RECLAMAÇÕES

13.1. Todas as notificações e comunicações a realizar pela Galp Power ao Cliente podem ser feitas para qualquer um dos contactos do Cliente indicado nas Condições Particulares, aceitando o Cliente que a Galp Power o notifique, para todos os efeitos previstos no presente Contrato, através de correio normal, correio eletrónico ou SMS, sempre que este último seja um meio adequado à transmissão do conteúdo da comunicação.
13.2. Caso o Cliente pretenda contactar a Galp Power, poderá fazê-lo para os contactos disponibilizados na página da internet www.galpon.pt.
13.3. As reclamações devem ser apresentadas através de um dos seguintes meios:
a) Por telefone, através do número 808 503 030 (custo de chamada local);
b) Por correio normal, dirigido à Galp Power, na morada: Apartado 4039,EC S. Domingos de Benfica, 1501-001 Lisboa;
c) Por correio eletrónico, para o endereço galpon@galpenergia.com;
d) Nos livros de reclamação existentes nos balcões e lojas da Galp Power.
13.4. As citações e notificações judiciais ao Cliente serão realizadas para o domicilio identificado nas Condições Particulares, obrigando-se o Cliente a comunicar, por escrito, à Galp Power, a alteração do mesmo.

14. MODIFICAÇÕES AO CONTRATO

14.1. O Cliente tem o direito, nos termos da legislação aplicável, a modificar a potência contratada para o fornecimento de eletricidade e/ou o escalão de consumo de gás natural, bem como as opções de preço e tarifárias, constantes das Condições Particulares, devendo para tal solicitar a respetiva alteração à Galp Power, que caso seja necessário transmitirá ao respetivo ORD.
14.2. As alterações a que se refere a Cláusula 14.1. só produzirão efeitos a partir da data de ativação comunicada pelo respetivo ORD e poderão levar a uma modificação do Preço, que se aplicará a partir da referida ativação, sendo o Cliente ainda responsável pelo pagamento de todos os custos necessários para efetivar as alterações solicitadas, que sejam eventualmente cobrados pelo ORD, nos termos da regulamentação aplicável.
14.3. Se o Cliente optar por cancelar, de forma autónoma ou em simultâneo, um ou mais produtos e/ou serviços objeto do presente Contrato, identificados nas Condições Particulares, as condições inicialmente contratualizadas alterar-se-ão, passando o Cliente automaticamente a usufruir das condições comerciais em vigor para o conjunto de produtos e serviços que mantiver ativos, nomeadamente as condições comerciais para o tipo de energia cujo fornecimento se pretenda manter ou para o fornecimento de eletricidade e gás natural sem serviços associados, consoante o caso, as quais podem ser consultadas na página da internet www.galpon.pt. ou obtidas através dos restantes canais de contacto da Galp Power.
14.4. Sem prejuízo do direito de livre revogação do Contrato por parte do Cliente, a todo o tempo, a Galp Power pode ainda rever as condições contratuais, incluindo relativas ao Preço, mediante o envio de comunicação escrita prévia ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais, se, no prazo de 30 dias a contar da recepção da aludida comunicação pelo Cliente, este não manifestar a sua oposição às mesmas.
14.5. As novas condições contratuais entram em vigor a partir da data definida pela Galp Power para o efeito.
14.6. Sempre que uma modificação ao conteúdo ou teor de qualquer cláusula das presentes Condições Gerais e/ou das Condições Particulares constitua uma vantagem objetiva para o Cliente não é aplicável o disposto nas cláusulas 14.4. e 14.5, sem prejuízo do dever da Galp Power de informar o Cliente da referida modificação.

15. CESSAÇÃO DO CONTRATO

15.1. O presente Contrato pode cessar nas seguintes situações:
a) Por revogação, mediante acordo entre as Partes;
b) Por denúncia de qualquer das Partes, com o pré-aviso fixado na Cláusula 2.1.;
c) Por resolução pelo Cliente ou pela Galp Power, nomeadamente nos casos previstos nas Cláusulas 15.2 e 15.3;
d) Por revogação unilateral, a todo o tempo, por iniciativa do Cliente;
e) Por revogação unilateral pelo Cliente ou pela Galp Power, nos casos previstos na Cláusula 15.4;
f) Nos demais casos previstos na lei.
15.2. O Cliente pode ter a iniciativa de cessar o presente Contrato por resolução, nomeadamente, no caso de não cumprimento da obrigação de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural por facto imputável à Galp Power.
15.3. A cessação do presente Contrato por resolução pode ocorrer por iniciativa da Galp Power, nomeadamente, nos seguintes casos:
a) No caso de não pagamento pelo Cliente, no prazo máximo de 20 (vinte) dias após o termo do prazo fixado na Cláusula 8.2 ou 8.3., consoante o que for aplicável, dos montantes devidos nos termos das respetivas faturas, incluindo nos casos a que respeita a Cláusula 10.3.;
b) No caso de interrupção de fornecimento, por facto imputável ao Cliente, que se prolongue por um período superior a 60 (sessenta) dias;
c) Falta de prestação ou atualização da caução, quando exigível nos termos do disposto na Cláusula 9.ª;
d) No caso de cedência de energia elétrica e/ou de gás natural pelo Cliente a terceiros, a título gratuito ou oneroso, salvo quando devidamente autorizado;
e) No caso de prática de qualquer ato pelo Cliente que altere o correto funcionamento dos equipamentos de medição, nomeadamente a remoção dos respetivos selos, ou que obste à medição da eletricidade e/ou gás natural fornecidos.
15.4. O Cliente ou a Galp Power podem revogar unilateralmente o presente Contrato nos seguintes casos:
a) Transmissão, a qualquer título, das instalações de utilização, salvo quando decorrer da atribuição da casa de morada de família em processo de divórcio;
b) Pela celebração de contrato de fornecimento com outro comercializador;
c) Por morte do titular do Contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;
d) No caso de insolvência de qualquer uma das Partes;
e) Em caso de extinção de qualquer uma das Partes, qualquer que seja a causa, salvo nas situações de transformação, fusão ou cisão;
f) No caso de impossibilidade de cumprimento por caso fortuito ou de força maior que afete qualquer uma das Partes, se após um período de 60 (sessenta) dias consecutivos os motivos invocados persistirem.
15.5. No caso de transmissão, a qualquer título, das instalações do Cliente identificadas nas Condições Particulares, a responsabilidade contratual do Cliente manter-se-á até à celebração de novo contrato de fornecimento de eletricidade e/ou gás natural ou até à comunicação da referida transmissão, por escrito, à Galp Power.
15.6. Ressalvados os casos de mudança de Comercializador em que a cessação seja efetivada no âmbito do pedido de celebração de contrato formulado pelo Cliente junto do novo Comercializador, a cessação do presente Contrato é efetivada através de notificação dirigida à outra Parte, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de produção de efeitos da cessação.
15.7. A cessação do presente Contrato pelo Cliente, antes do termo da sua duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, não importa qualquer pagamento de indemnização pelo Cliente, com exceção do disposto na Cláusula 15.8. e sem prejuízo dos montantes devidos e responsabilidades exigíveis nos termos legais e contratuais aplicáveis.
15.8. Sempre que as Condições Particulares acordadas com o Cliente previrem a prestação de serviços adicionais Comfort (Home ou Care), a cessação do presente Contrato ou a simples anulação da prestação dos referidos serviços, antes do termo da sua duração inicial ou de qualquer uma das suas renovações, que não tenha como fundamento a oposição às novas condições contratuais nos termos da cláusula 14.4. e o disposto na cláusula 15.2, determina o pagamento imediato do valor total correspondente ao ano contratual em curso, nos termos previstos nas condições gerais do serviço adicional contratado.
15.9. O disposto nas Cláusulas 15.7 e 15.8. não exonera o Cliente do pagamento dos montantes em dívida à data de cessação do Contrato.
15.10. No caso de o Contrato ter sido celebrado por telefone ou por via eletrónica, nomeadamente através da página de internet disponibilizada para o efeito, ou ainda de forma presencial em local distinto das lojas, balcões ou qualquer outro estabelecimento comercial da Galp Power, o Cliente tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer valor ou indemnização, resolver o contrato no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da celebração do mesmo.
15.11. Caso o Cliente pretenda exercer o seu direito de livre resolução previsto na Cláusula 15.10, deverá comunicar à Galp Power, dentro do prazo acima referido, a sua decisão de resolução por meio de uma declaração inequívoca, que poderá ser comunicada por telefone, mediante contacto para a linha de atendimento comercial identificada nas Condições Particulares, ou por escrito, mediante comunicação enviada para a morada ou endereço eletrónico, identificados na página da internet www.galpon.pt.
15.12. Para efeitos do disposto na Cláusula 15.11, o Cliente poderá utilizar o formulário de livre resolução que se encontra disponível na página da internet www.galpon.pt, mas tal não é obrigatório.
15.13. Uma vez recepcionada a comunicação de resolução acima mencionada, a Galp Power procederá à interrupção do fornecimento, caso o mesmo já tenha tido inicio, ou à reposição do fornecimento no comercializador anterior, caso as suas instalações já estivessem a ser fornecidas anteriormente à celebração do contrato e se tenha pretendido apenas a mudança de comercializador.

16. CESSAÇÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A Galp Power poderá ceder livremente a sua posição contratual neste Contrato a uma empresa com a qual se encontre em relação de grupo, desde que a mesma cumpra toda a legislação e regulamentação aplicáveis à atividade prosseguida e esteja na posse de todas as autorizações, licenças ou aprovações necessárias à prossecução da atividade de comercialização, mantendo-se as condições ora acordadas, devendo, para o efeito, notificar previamente o Cliente dessa cessão.

17. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

17.1. O Cliente e a Galp Power recorrerão à via negocial como forma preferencial de resolução de conflitos, nomeadamente sobre a interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis.
17.2. Por opção do Cliente, este pode solicitar a intervenção de entidades com competência na resolução extrajudicial de conflitos, nomeadamente através do recurso aos mecanismos de arbitragem e mediação de conflitos disponibilizados pela ERSE e pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.
17.3. Qualquer das Partes pode ainda sujeitar a resolução dos conflitos de qualquer natureza emergentes ou relacionados com o presente Contrato aos tribunais competentes.

18. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

O presente Contrato é regido pelo direito português, em particular pela legislação e regulamentação aplicável ao Setor Elétrico e/ou do Gás Natural.